

福建省文物局文件

闽文物字〔2023〕89号

福建省文物局关于进一步提升博物馆 公共文化服务水平通知

各设区市文物局、平潭综合实验区文物局，省属博物馆：

为贯彻落实省委“深学争优、敢为争先、实干争效”行动精神，提升博物馆公共文化服务水平，决定在全省博物馆系统开展提升公共文化服务水平系列活动。具体要求如下：

一、讲解服务争优

党的二十大报告指出要满足人民日益增长的精神文化需求，博物馆作为提供公共文化服务的机构，发挥着丰富人民精神文化生活的重要作用，文物讲解承担着博物馆实现社会教育、文化宣传的职能，是博物馆提升观众参观效果的重要手段。各地要根据新时代发展的要求，指导博物馆做好展馆语音导览，不断加强讲解员队伍、讲解服务制度建设，树立“争优”服务典范标杆。各博物馆讲解员要坚持力学笃行，

精进不休，理论学习和业务实践常抓不懈。通过参加培训、岗位练兵、竞赛交流等多种方式，提升讲解服务水平，打造一支形象好、素质高的博物馆讲解队伍。各博物馆要为不同类型的观众，提供高品质、差异化、个性化的讲解服务。要积极推进二维码扫码语音导览建设，方便观众了解文物背后的故事；在讲解服务中，坚持政治性、思想性、艺术性相统一，生动传播中华优秀传统文化、革命文化、社会主义先进文化，真正实现让文物“活”起来，讲好福建故事，提升参观体验。各博物馆应积极面向社会开展讲解员业务培训、小小讲解员比赛展示等活动，储备一批优质的讲解志愿服务者。福建博物院、福州地区博物馆要结合2023年“5·18国际博物馆日”中国主会场活动，开展相应的提升服务水平的配套活动。其余各地要结合实际，积极开展形式多样讲解岗位服务技能竞赛活动。

二、志愿行动争先

各地要积极指导博物馆进一步加强志愿服务运行机制建设，提升志愿服务水平。博物馆要规范志愿者筛选和培训制度，提升志愿服务质量，建立有人员、有项目、有管理的志愿服务站点。结合重大传统节日，以“5·18国际博物馆日”、学雷锋纪念日、中国文化和自然遗产日、国际志愿者日等重要节点为契机，推动志愿者与博物馆社教工作者一同进校园、进企业、进乡村、进社区、进军营、进机关，以丰富多彩的形式开展志愿服务活动，提供多样化志愿服务项目。各地博物馆要因时制宜开展“志愿争先”行动，打造出一批立得住、树得起、叫得响的志愿服务品牌。积极推广福

建博物院的“闽博志愿者”、厦门市博物馆的“厦博志愿服务队”以及泉州海外交通史博物馆的“海交馆之友”等志愿服务项目品牌经验。

三、活化宣传争效

各地要指导博物馆强化日常宣传，多与媒体互动，将正面声音及时传播，更好地发挥博物馆的社会教育功能，建立博物馆品牌，提升社会效益。各博物馆应当根据自身特点、条件，开展形式多样、生动活泼的对外宣传。要与媒体建立良性互动机制，加大宣传力度，运用好传媒影响力形成一定的轰动效应，增强博物馆的吸引力和影响力。各博物馆要建设好官方网站、公众微信号、微博等平台，运用好报刊、杂志、电视等传统媒体和网络新媒体、自媒体，多渠道、多方位、多形式地展示、宣传、推介博物馆文化与文物故事，有效管理官方网站、及时更新推送内容，发挥好宣传阵地作用。要与观众深入互动，吸引更多观众走进博物馆。既活化传统，更立足现代，以“有趣”“有用”“有文化内涵”的多样化形式，让文物与创意嫁接，与旅游融合，与科技联姻，与教育互动，与消费结合，激活文物内在的生命力，让文物更好地融入人民群众日常生活。各地应在展览开展、社教活动、志愿活动等举办前后及时向省文物局博物馆与社会文物处报送信息，省文物局将适时刊发、宣传，不断提升博物馆的宣传影响力。

四、创新服务意识

全省博物馆要聚焦思想建设，紧跟形势，主动作为，坚持党建引领，加强时事政治学习，提升服务质效。要全面深

入学习、宣传、贯彻、落实党的二十大精神，把握实质，精准对标对表，进一步激活博物馆活力，更好地推进全省博物馆公共服务事业高质量发展。认真贯彻省委部署实施的“深学争优、敢为争先、实干争效”行动，深入领会“三争”行动蕴含的永葆“向心力”、增强“战斗力”、提高“执行力”的思想内涵。

各博物馆要以服务为导向，加强软硬件设施建设，提升公共服务，用文博力量塑造文明形象。在硬件建设方面，要加强必要的基础设施建设，建设无障碍通道、加强卫生服务，为观众提供参观便利。在软件建设方面，要不断提升展览展示水平，落实好展陈大纲“三审三校”制，认真审核文字，避免出现讹误。要精准对接观众需求，不断提升服务意识，改进服务态度，优化服务质量。加强管理，对群众提出的建议要思考提炼，对他们提出的意见要重视并及时整改，在突出细节、落实细节的同时，也要确保政治意识形态安全和文物物品、群众人身安全。特别是一线工作人员在工作中，要树立以人为本的服务意识，做到服务态度主动热情、语气亲和友善、用词文明礼貌，服务态度端正，以崭新、热情的服务，树立博物馆良好形象。

福建省文物局
2023年3月23日

福建省文物局

2023年3月23日印发