

# 博物馆安全服务理念分析与研究

杨伟朋

(河南博物院 河南 郑州 450000)

**【摘要】**博物馆属于一个为社会建设和发展所服务的、对广大人民群众开放的、不以营利为主要目的的常设机构,它是开展公共文化服务的重要阵地,和公共图书馆的地位可谓并驾齐驱。与此同时,博物馆也是历史发展的有力见证,蕴含着丰厚的文化底蕴,其肩负着重大的社会教育责任。现如今,博物馆运营中,安全问题要放在第一位,务必要树立先进的安全服务理念,唯有如此才能保障文物安全,保障游客的人身安全,促进博物馆各项事业的稳步发展。以下为本文内容详述:

**【关键词】**博物馆; 安全服务; 理念; 分析; 研究

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2021.05.1602

2008年,国家颁布了关于博物馆免费对外开放的规定,怎样做好博物馆安全服务工作,现已成为了每个博物馆工作人员密切关注的话题。面对每日大量游客入馆参观,必然会在排队领票时出现拥挤的情况,游客间难免会推搡,会争先恐后的入馆,此时馆内电梯和其他公共服务设施便会超负荷运行。基于上述所言,意外事件时有发生,若是处理不妥,会对游客人身安全和博物馆财产等造成巨大影响,进而便会产生强烈的社会反响,博物馆的口碑也会急转直下。因此,做好安全服务和应急处理工作就显得尤为关键和重要。

## 一、博物馆运营中存在的安全隐患

第一,人数过多。自博物馆免费开放之后,大量观众相继奔赴博物馆参观,甚至一些旅游公司将博物馆设立为一个旅游景点。以南京市博物馆为例,2013年新馆开放后,其日接待人才近万人,节假日的人数则更多。由于大量游客通过取票口和安检口,致使馆内人山人海,展厅内更是摩肩接踵、水泄不通。正因如此,博物馆无论是电梯,还是安检机,亦或是导览器等,均超负荷运行,进而存在着巨大安全隐患。

第二,外界投诉。因为现在很多博物馆都是对外免费开放,因此游客量不断增加,同时意外事件发生率和外界投诉量也与日俱增。第一是游客私人物品被盗、摔伤撞伤等事件时有发生;第二是游客的被服务意识加强,稍不满意就会对馆员进行投诉,严重时甚至会大打出手。最为常见的案例为,游客排队进行安检时,因为人数多,所以排队时间很长,这时有些人经常插队,不配合安检员的工作,进而出现了一系列的人身攻击现象。

第三,文物安全难保障。其一,游客人数增加致使馆内空气混浊,滋生了很多有害物质,着就对文物的整体安全造成了巨大威胁;其二,常有一些游客故意违反规定,使用闪光灯对文物拍照,也会无意间碰撞展柜、触碰裸展文物。以上种种,都使文物的受损害程度大大加深。

## 二、博物馆安全服务理念创新

### (一) 做好安保人员培训工作,强化服务理念

身为博物馆安保人员,他们代表着博物馆的形象,其言行举止都会对每一位游客产生影响。尽管说安保人员的职责便是保护文物安全、保障游客安全,但处在新时期背景下,博物馆安保人员的服务意识还远远不足,因此就要将人才培养工作置于首位,将其视为一项长期性的工作去做。

第一,要树立良好的责任意识,严格规范岗位职责,之后在此基础上明确岗位具体要求,要让每一位工作人员都懂得“要做什么、如何去做好”。

第二,树立防火防盗意识,因为火灾严重威胁着博物馆的安全,安保工作者一定了解消防器材和报警点位的分布情况,熟练使用消防器材和报警设备,要拥有紧急扑救以及疏散游客逃生的能力。

第三,加强服务理念,规范言行举止,以游客需求为基准点去开展手头工作,回答游客问题时面带笑容、彬彬有礼,博物馆要定期对各安保工作者进行礼仪文化培训,要让游客来馆就像回家一样,如此便可减少差评。

### (二) 完善辅助配套设施

随着博物馆游客的日益增多,社会各界对博物馆的要求也在不断提升。游客要求文物展览活动要新颖,并且还要追求馆内辅助服务要全面。旨在满足广大游客的多样化需求,博物馆可开设网上售票窗口,在馆内设置自动取票机,进而避免排队长的现象出现。还有就是在安检时,因为违禁品禁止入馆,所以博物馆要提供免费存放服务,另外要将旅游团和散客分开,对老弱病残孕妇等特殊群体,要为他们提供轮椅和儿童手推车,并且要特设残疾人通道。上述这些做到位后,接下来要解决的就是游客的饮食诉求,游客因为长时间排队买票和安检,好不容易开始了游览,但恰恰又到了饭点,出去就餐后回来又得重新排队,这样很浪费时间,因此博物馆要特设餐饮区,为游客用餐提供方便。

### (三) 文物知识的宣传与普及

博物馆在免费开放政策落实前,对于绝大多数普通游客而言是较为陌生的,需要通过一系列活动形式才能让游客了解文物。新时期的博物馆,要在最大限度上彰显出人才优势,日常安排每日两次的免费讲解活动,还要对游客提供志愿者服务,并且在节假日期间要设置一些“免费鉴宝”、“库房参观”等活动,让基层人民群众近距离接触古文物,掌握文物的不可再生性特点和历史文化价值,进而参与到保护文物行列中来。

### (四) 全面监管

博物馆展厅和文物库房以及空调配电控制中心、食堂等,这些都属于博物馆的重点要害部位。展厅文物是直接展示在游客面前的,还有一部分展品是裸展的,这便存在着巨大的被盗、被抢风险。另外展柜质量隐患及撤展时的风险均会危及文物安全,再加上库房监管不力同样也会导致文物被盗,还有空调配电中心和食堂中也存在一定的火灾隐患,这会对工作人员和游客的人身安全造成威胁。所以说作为博物馆的保卫干部,一定要负起责任来,在日常工作中要全面巡查和监管,及时发现隐患,将隐患扼杀在摇篮中,并要和消防机关、公安机关等通力协作,彻查一切违法犯罪行为,全面保障文物安全和游客人身安全。

### (五) 应急机制创建

博物馆免费开放之后,游客数量与日俱增,这会给博物馆安全工作带来巨大压力,文物安全和游客安全备受威胁。所以务必要做好以下两项工作:

第一,预案制定与演练。首先,应急预案制定,博物馆应制定出游客疏散和火灾应急预案、盗窃应急预案、反恐应急预案、电梯突停预案、游客伤病应急预案;其次,做好预案演练工作,因为应急预案演练是加强博物馆应急避险能力和提升救援效果的必然之举,旨在有效处理一系列的突发事件,从根本上提升协调处置的能力,博物馆每年都要进行多次演练,如此才能及时的发现问题、分析问题和处理问题,在预案演练之前一定要制定一套详细的计划,编制好演练方案,针对博物馆实际情况去做好演练策划、演练部署等相关工作,期间要充分考虑博物馆周边治安情况,不能只是走过场、走形式,要侧重于演练的过程及最终效果,应达到

以“演”促“练”的目的，让演练接近真实，无论是事故起因，还是营救过程，亦或是调查取证流程，都要完全按照真实场景去操作，并且要在演练完成后做好总结工作，不断的查漏补缺，对现有预案加以完善，如此才能更好更有保障广大游客的人身安全和博物馆文物安全。

第二，应急工作基本原则。首先，快速反应原则，面对博物馆突发事件时，“快”是必须的，期间要做到快速的上报情况和快速的控制部署以及快速的执行预案；其次，现场指挥原则，当突发事件来临时，指挥人员务必要赶赴现场，全面了解当时情况，精准分析现有局势，果断作出正确的判断和指挥，安置好游客；再者，降低损失原则，面对突发事件，处理方案务必要妥当，一定要保障工作人员和游客的人身安全，同时也要保障文物安全，力求实现将社会影响降到最低，从根本上减少人员伤亡率和文物损失率；最后，责任追究原则，由于没有根据预案基本要求操作而致使人员伤亡、文物损失的，博物馆一定要将责任追究到底，而对于那些在处理突发事件中表现优秀的人员，务必要给予其奖励。

#### 结束语

博物馆属于社会公益性文化事业机构，现在受到了越

来越多人的喜爱，随着博物馆受欢迎程度的提升，其公共安全服务工作备受社会各界关注。作为博物馆安全服务人员，务必要强化自身的安全服务意识，做好对游客的安全教育工作，并且还要增强责任感和使命感，面对突发事件不骄不躁、从容应对，疏散群众，保障人民安全和文物的安全，为博物馆各项事业的发展保驾护航。

#### 参考文献

- [1]蔡卓辉.浅谈博物馆安全的防范化建设[J].文物鉴定与鉴赏,2020(16):132-133.
- [2]徐银权.技防在博物馆安全防范系统中的应用分析[J].卷宗,2020(06):75-75.
- [3]胡亭亭.当前文物建筑,博物馆安全生产攻坚难题及措施探讨[J].文物鉴定与鉴赏,2019(20):130-131.
- [4]朱思敏.——以运城博物馆为例浅析博物馆安全防范系统的构建[J].文物世界,2019(04):60-62.
- [5]马少勇.关于公共博物馆安全管理模式分析[J].卷宗,2019(07):11-11.

(上接第1360页)

验、自身爱好等融入学习，用更饱满的热情进行学习。

#### 结束语

基于文本深度解读，能够实现学生的自主探索式学习，并提高学生的语言运用能力，让学生明确英语学习的意义，充分发挥主观能动性，实现写作水平的提升，进而将能力转化为素养，将英语作为一种有效的交流工具。

#### 参考文献

- [1]崔家宾.高中英语写作教学须培养的三种意识[J].新课程,2019(6).

[2]于新华.思维导图在初中英语读后写作教学中的运用研究[J].才智,2019(09):23.

[3]魏志红.基于信息技术下的初中英语课堂写作教学研究[J].学周刊,2018(33):119-120.

[4]施佩佩.句子训练法优化初中英语写作的教学研究[J].名师在线,2018(33):73-74.

[5]梁景峰.农村初中英语写作教学的有效策略[J]:教育革新,2020(05).

(上接第1354页)

自己的创新让它重新获得生命力。举个例子，教师可以用几件传统的衣服，跟据现代艺术的发展，进行改造设计，也就是将传统与现代相融合，培养学生的动手能力，让学生在实践中获得知识！

#### 三、将现代艺术与传统艺术相结合

第一，在教学中教师举例的素材一定要结合实际，要让传统艺术与现代艺术更好的结合在一起。第二对于课程章节，教师要让学生自己参与动手之中感受艺术，教师在教的过程中，要做到因材施教。

总而言之，初中美术课程是学生发展的关键时期，教师要根据学生的发展特点进行合理教学。要重视传统艺术与现

代艺术的融合，促进学生对美术的认知，提升教学质量！

#### 参考文献

- [1]甘霖.论初中美术教学如何挖掘传统文化中的艺术价值[J].才智,2020(19):13-14.
- [2]李娟.浅谈初中美术教学中传统元素与流行原色的有效结合[J].科幻画报,2020(2):263.
- [3]胡佳妮.传统元素与流行元素相结合的初中美术教学研究[J].美术教育研究,2020(2):175-176.
- [4]曹青.传统元素与流行元素相结合的初中美术教学[J].课程教育研究,2020(3):229-230.