

为络绎不绝的游客“穿针引线”，讲述艺术背后的故事 她将这样度过第十个“馆内春节”



马年新春前夕，浦东美术馆已然进入了节假日的营业状态中。玻璃幕墙外是陆家嘴的现代天际线和黄浦江上来往的游船，幕墙内，则是跨越千年、横跨大陆的艺术之光。眼下，这里正同时展出《图案的奇迹：卢浮宫印度、伊朗与奥斯曼的艺术杰作》与《非常毕加索：保罗·史密的新视角》两大重磅展览。毕加索展入口处，工作人员正分批引导观众入场；展厅内，一家人围着画作轻声讨论，年轻人在展柜前拍照打卡，戴着耳机听讲解的观众则紧跟讲解员的步伐，在攒动的人影中寻找观赏角度。

人群之中，一身职业装、手持讲解器的张可显得从容而醒目。她是浦东美术馆的一名讲解员，也是这个讲解团队的负责人。今年春节，她和同事们将全勤不休，在“人从众”的观展热潮中，为络绎不绝的游客“穿针引线”，揭开艺术背后的故事。



浦东美术馆讲解员张可



展览现场观众正在听讲解

讲解不仅是传递知识，更是一场精密的现场调度

“我来浦美工作时间没有那么长，也就一个多月，但从从业10年了，全都是在博物馆做讲解。”张可说。31岁的她，从实习开始，已有十年的讲解经历。从北京的定陵博物馆起步，后来因在全国导游大赛北京赛区获铜奖而被“发掘”，曾赴大英博物馆、英国国家画廊进行海外讲解。她先后也在北京、上海的文博机构担任讲解与管理职务，去年底加入浦东美术馆。

“去年一年，大概讲了600多场。讲解频次最高的时候，一天讲六场。”张可说，“虽然没仔细统计过，这十年间，我可能已经服务了至少上万的场次。”

讲解不仅是传递知识，更是一场精密的现场调度。“每个地方都有人，你怎么能够保证你的观众来到这里，在不挤到别人的同时，他还能看到展品？”张可形容，“就是全程都在在走位，各种穿插。”此外，还要严格把控时间，“讲解一般是一个小时或一个半小时，观众集中精力站着听，很累。”因此，她的讲解词并非一成不变，“展览刚开始时讲的是一个内容，到中期至少20%已经换掉了。”她会根据观众的现场反应，加入幽默或互动环节，“让他在很疲惫的时候还能跟着你走”。

“同样细小的问题，一天可能需要回答上百遍”

春节期间，美术馆“每一天都不闭馆，而且坚守到晚上九点”。张可和同事们从2月1日起便进入“备战状态”。“最普通的每天基本配置场次在19场左右，可以说是上海目前所有博物馆里，我们绝对是场次最多之一。”

人流量大，挑战也随之增多。首要难题是规则解释。“很多人不了解，馆内不可以带食物，只允许带白开水或纯净水。”张可说，因不少艺术品是“裸展”，为保护展品，项规定必须严格执行，“可能要花费大量时间解释”。遇到带孩子的家长问“孩子饿了怎么办”，她会耐心引导，馆内其实有两家咖啡厅可以提供饮品和简餐。

其次是门票问题。“分了优惠券、成人票，节假日是单独票价，还有‘两大一小’家庭票。”张可笑说，“很多人被绕晕了。”这时便需细致介绍。

讲解服务也常遇疑问。因讲解按位收费、配备耳机以防蹭听，常有观众不解：“既然开讲了，为什么不能一起听？”张可会温和解释，这是为了保障付费观众权益，也是为了维护场馆安静，“我们说话都是相对轻声，既保证您听得清楚，又不打扰别人”。

“这些非常小的问题，一天可能要回答上百遍。”张可说，难免遇到急躁的客人，“但不管客人如何暴躁，你就是世界如此暴躁，但你一定要非常美好，要微笑，抚平他的烦躁。”这是她对团队的要求，也是自己的服务准则。

每一次讲解都是与观众的心灵联结

“每一年春节，我都是在博物馆或者项目上度过的。”张可说，这是行业常态，也是自己的选择。她住在工作地点附近，大年三十下班后赶回家吃顿团圆饭，从大年初一到正月十五，便终日与观众“欢聚在艺术的海洋里”。

虽不能与家人长时间相伴，但温暖却常在馆内流动。张可记得，常有观众知道他们在加班，会特意道一声“新年快乐”，“就是简单的四个字，但我们听到时非常暖心。”

她更难忘一段亲身经历。那时她刚入行不久，22岁，在一次讲解中突然低血糖，“嘴唇惨白，难受到觉得可能要扶墙走”。同行的一位观众察觉后，立即跑去自动售卖机买了瓶饮料，回到队伍前说：“不好意思打扰大家，我觉得老师脸色有点苍白，可能不舒服，我想请她喝口水。”

“我当时差点哭出来。”张可回忆，“在那种情况下，观众递来的不仅是饮料，更是一种被看见、被关怀的支撑。”她告诉自己，无论如何也要高质量完成那场讲解，“让大家对我的关心，马上就能收获到回报。”

“博物馆在哪，哪里有展，我就在哪”

如今，张可已是浦美讲解团队的负责人。“领导知道我之前有管理经验，也很信任我，就是又把这里的团队交给我来负责。”她表示，团队在春节期间全力保障运营，“从10点开馆，每半点和整点都有场次，观众可以10点半听卢浮宫展，11点半无缝衔接毕加索展。”

问她为何选择这份职业，她回答得简单却有力：“博物馆在哪，展在哪，我就在哪。”从北京到伦敦，再到上海；从陵墓、金字塔到美术馆，她始终站在文明与观众之间，做一个安静的引路人。

节假日的美术馆，人潮如织。张可穿梭其中，时而驻足讲解，时而微笑答疑。在她身后，艺术静静陈列，观众缓缓流动。而她那句“世界如此暴躁，但你一定要非常美好”，似乎不只是说给同事听的，也是说给每一颗走进这里、渴望宁静与美的心灵听的。

晨报记者 殷子成 摄影报道

来上海过年，这四个站让你一下车就感受便利

无需再安检，高铁出站直达地铁进站

春运期间，虹桥火车站、上海火车站、上海南站、上海松江站地铁站均能单向免安检，旅客走免安检通道，可以实现高铁下车直接进地铁，不用再重复安检。

上海火车站：南面免安检直通

上海火车站可以从南面免安检直通进入1号线站台。该免安检通道因为要加装电梯，于2025年10月封闭，2026年1月1日正式恢复使用。

改造后，通道内多了一部自动扶梯，方便旅客换乘地铁。据悉，从2025年下半年开始，1号线上海火车站持续开展不停运施工改造，陆续加装了站台5部自动扶梯和1台无障碍电梯，近期已全部投用，为春运大客流出行切实提供了保障。

上海松江站：东出站口走单向通道

上海松江站的免安检通道走铁路上海松江站（北区）地面

层东出站口，这是一条单向通道，跟着指示走就可以，全程大概走个三四分钟，就到了地铁9号线上海松江站4号口。

松江站的地铁免安检通道是于2025年10月14日起实施封闭施工，升级改善通道布局及环境，2026年2月初恢复启用。

启用后，不需要出站再安检再进站，直接走通道，免掉安检环节。

此外，春运期间，上海松江站地铁站在免安检通道内部及3号口外增设了售票点，共7台自动售票机，提升购票便利性。另外，通道内还加装了2台无障碍电梯，方便乘客使用。

虹桥火车站和上海南站：出站口对面就是进站口

相比之下，虹桥火车站和上海南站的出站速度更快。

上海南站是从铁路东北出站口出站，对面就是地铁1、3、15号线上海南站的4号口。

虹桥火车站的火车出站口对面就是地铁2、10、17号线的

进站口，出了站就可以直接去刷卡进站。

春运期间，虹桥火车站地铁站更新后的服务中心也正式启用，相比于此前的服务中心，增设了高低台面的无障碍窗口。

从高铁到地铁，不用安检，那非铁路旅客怎么办，怎么避免混行？

上海火车站的免安检通道，是直接从火车站的出站通道通往地铁站内，不会出现与非铁路旅客混行的情况。

松江站同样是通道直连高铁站与地铁站，非铁路旅客会从其入口进入乘坐地铁。

而虹桥站出站层与地铁进站口在同一区域，在该区域外侧设置了安检，供非铁路旅客从此进入地铁。

上海南站同样是这个思路，并且有其他入口供非铁路旅客乘坐地铁。而这两个高铁站都会在安检处旁边另设一个只出不进的口子，供旅客出站。

晨报记者 唐玮