

國立科學工藝博物館115年3月份志工幹部會議紀錄

時間：115年3月7日(週六)上午9時

地點：北館4樓 A402簡報室

輪值主席：蔡麗鳳

司儀：陳能玉

紀錄：陳能吉

出席幹部：

曾溫珍英、辜白華(請假)、陳能玉、王慧卿、羅月秀、吳文卿、張淑美、黃慧連、陳能吉、蔡麗鳳、洪榮德、張秀琴(請假)、李榮憲、郭千華

列席指導：張簡組主任智挺、莊庭瑜、葉金玉

壹、主席報告:今日原主席白華臨時，由我代理，向大家拜晚年，祝大家吉祥萬福。

貳、各組工作報告

【訓練組】感謝大家的支持，第1場成長課程已於3月5日圓滿完成，老師是體育國手，以老師自身經驗與志工夥伴分享身體健康與運動的重要性，3月14日將辦理第2場。

【活動組】無

【總務組】無

【文書組】115年2月幹部及組長座談會會議紀錄已公告。

【志工基金】115年2月28日結餘75萬5,947元，跳蚤市場2月收入4,523元。2月5日居家探慰志工李春榮遭後方車輛追撞，腳扭傷、擦挫傷，支出慰問金1,000元、2月5日居家探慰志工徐志華騎車自摔，臉部紅腫、手腳擦挫傷，支出慰問金1,000元、2月24日居家探慰志工謝秀娥公園被狗咬傷，縫了15針，支出慰問金1,000元。

壹、上次建議事項執行情形說明

一、115年度志工成長訓練課程，納入「掌握科工」實作測驗，由各業務單位志工窗口一一考核大家是否都會正確操作使用，考核通過者才可以續任，可重複考試直到通過考核，窗口同仁及各班組長，協助志工熟悉掌握科工網頁資訊操作，本項納入志工年度考核之一，所有志工均需熟悉操作流程。

- 二、有關志工夥伴在執勤時，口氣、態度不佳，對本館產生負面評價，甚而在本館粉絲頁或是 GOOGLE 留下負評一案，服務品質的提升與維持，需要全體館員與志工共同努力，未來志工值勤時因言詞、動作等情事，引發民眾投訴，經查證屬實，將邀請志工至幹部會議說明，經志工幹部討論，若情節屬實且對本館館譽造成不良影響，將辦理離隊。
- 三、月球漫步體驗設施是否繼續營運案，公服組將就體驗流程、設備等相關問題解決方案，再與展示組討論本項體驗設施的營運是否暫停。
- 四、有關宇宙之星之設備整潔與安全考量，展示組將與秘書室再確認清潔及安全的維護方案。
- 五、志工成長訓練課程，志工報名踴躍，未來新開辦之成長課程，在踴躍報名額滿時，以未參加課程之志工為優先序位，已參加過其他課程之志工夥伴，列入為候補名單。
- 六、志工基金是否補助志工團體活動及其他志工相關權益，經全體出席幹部投票表決，6票同意、4票反對補助、1票棄權，將於3月志工幹部會議再行討論補助方案相關規範。
- 七、志工幹部提議辦理火車旅遊活動，有志工提出希望志工基金補助本旅遊活動，針對志工基金是否可補助志工活動，經全體出席幹部投票表決：同意票0票、不同意票11票，本次火車之旅因參加人數過少，志工基金不提供補助。
- 八、建議掌握科工增加 Line Pay 的結帳功能，未來如果經費有餘，本項結帳功能將列入擴充方案。

貳、討論事項

案由一：115年表揚大會獎章獎牌頒發，提請討論。

說明：

一、時間訂於3月30日(週一)上午舉辦，預計上台頒獎項目如下紅字獎項

	鑽質獎	金	銀	銅	小計	總計
衛福部		1	1	5	7	131
教育部	26	19	15	47	107	(33)

高雄市		6	2	9	17	
本館獎牌		本館日新獎2位、行星獎19位、榮譽志工2位				

二、預排流程如下

時間	內容	頒獎者	備註
08:00	工作人員集合、準備		
08:30	報到(ppt 撥放志工活動花絮)		受獎志工 10:40到場預演
09:00-09:10	衛福部24人(滿3,000小時) ➤ 金牌(8,000小時)1人 ➤ 銀牌(5,000小時)1人 ➤ 銅牌(3,000小時)5人	館長	
09:10-09:30	教育部鑽質獎26人(10年3,000小時)-	館長	
09:30-09:35	本館日新獎2人	館長	
09:35-09:55	本館行星獎 (滿25年且滿3,750小時)	館長	
09:55-10:05	頒發榮譽志工證書2人	館長	
10:05-10:15	館長致詞		
10:15	擴大館務會報		

三、分工表

- (一) 總指揮：白華、金玉
- (二) 司儀：珍英
- (三) 報到：慧卿、麗鳳、淑美
- (四) 指引上台(面對舞台右側)：月秀、榮德
- (五) 遞獎：麗鳳、淑美
- (六) 拍照：慧連
- (七) 接待：榮憲、秀琴

(八) 製作 PPT 播放檔：淑美

(九) 餐盒發放：秀琴、能吉

(十) 頒獎播放 PPT：庭瑜

決 議：行程安排及工作分配按上述規劃進行。

案由二：有關志工法規修正案，提請幹部確認。

說 明：志工法規原於1月初提館務會報，後經館長建議合併為一項法規，本組現已調整完畢，再提幹部會議請幹部審閱，後續辦法規修正。

決議：通過，續辦法規修正。

案由三：因應未來動線改變及現場服務人力及工作調整。

說 明：未來動線更新後，為使閘口志工能熟悉線上購票及自動售票機操作，以利未來執勤時協助顧客，本館將對觀眾服務志工辦理掌握科工 APP 及自動售票機使用之教育訓練，志工將於非執勤時間參加教育訓練，預計辦理4梯次，本教育訓練列入志工成長訓練課程。

決議：同意列入志工成長訓練課程。

案由四：有關志工基金運用方案。

說 明：

- 一、志工年滿80歲轉任榮譽志工，志工基金致贈禮品，感謝志工的熱忱與付出。
- 二、補助志工旅遊車資、個人旅費等，提高志工參加活動意願。

決 議：

- 一、經全體出席幹部投票表決：同意票10票、不同意票1票、1票棄權，同意由志工基金致贈榮退志工紅包。
- 二、未來是否補助志工旅遊活動，再依報名人數、活動型式等，個案方式處理。

伍、臨時動議

- 一、4月14日至5月31日閉館不開放，建議本館展示廳及電影貴賓票券延長期限。

決議：志工本年4至6月到期之貴賓票券統一延長至本年7月31日。

二、下週3月10日至16日將進行北館無空調壓力測試，屆時館內將無空調，建議本館官網及售票機張貼公告，以免民眾購票後發生爭議。

決議：於官網及服務台、售票機進行公告。

三、志工幹部主辦之4月26日至28日志工火車之旅，將於下週二至週日中午12時至下午1時30分於志工室開始收費，歡迎志工報名參加。

決議：援例由科工館補助志工之旅活動餐費80元，三日合計240元。安排幹部自3月10日起至3月15日於志工室排班收報名費。

四、4月第一個週六適逢連假、第二週六忙於閉館前的整備，提議4-5月幹部會議不召開實體會，如有任何建議及提案請至群組記事本列案討論。

決議：4-5月幹部會議停開，當週跳蚤市場也停開一次，下次實體會議於6月6日開會。

陸、張簡組主任智挺指示

- 一、本館一樓大廳動線更新案後，一樓大廳將開放超商設立據點。
- 二、一樓大廳有設立自動咖啡機，口味多樣，歡迎大家有空前往品嚐。
- 三、南館園區樹木因感染褐根菌，目前正在處理病樹並翻新土壤，三月南館更新案開始施工。
- 四、有關民眾向行政院投訴本館要求志工學會掌握科工網頁的考核機制可能違反志願服務法一案，在此特別向大家說明：
 - (一) 要求各位學習掌握科工主要是維持服務品質與館務運作順暢，未改變志工依《志願服務法》從事志願服務之法律性質，本館服務內容多元且具專業性，各組別志工除需熟悉值勤崗位之基本技能外，亦須配合館方整體政策及服務優化方向，持續精進相關能力。
 - (二) 本館理解志願服務之本質在於自願與熱忱，志工並非受僱人員。然而，志願服務並非完全依個人意願決定服務方式或內容，本館既有既定服務項目與作業規範，期盼志工夥伴於加入本館服務團隊後，能在共同目標下配合相關安排。

- (三) 考核制度之設置，重點在於鼓勵參與與成長，而非製造壓力或作為淘汰手段。本館將持續提供教學與指導，透過教育訓練、實務演練及同儕協助，陪伴志工逐步熟悉相關系統與工作內容。相關能力養成並非以一次未達標準即作為解職依據，而是於整體年度考核中綜合評量，並以輔導、協助為優先原則，期盼陪伴志工夥伴學習至熟練為止。
- (四) 本館相關教育訓練及能力要求，係基於服務品質與制度優化之必要管理措施，未逾越法規範疇，亦未改變志願服務之法律性質，敬請理解。

柒、散會:上午11時0分