

國立科學工藝博物館115年2月份志工幹部會議紀錄

時間：115年2月7日(週六)上午9時

地點：北館4樓 A402簡報室

輪值主席：辜白華

司儀：蔡麗鳳

紀錄：陳能吉

出席幹部：

曾溫珍英、辜白華、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、李榮憲、郭千華

列席指導：陳專員若含(代理)、莊庭瑜、葉金玉

壹、主席報告:天氣變化很厲害，請大家多多保重身體。

貳、各組工作報告

【訓練組】感謝大家的支持，3月份成長課程已額滿，未來有機會，館內可以和老師合作辦理相關課程。

【活動組】無。

【總務組】無

【文書組】115年1月幹部及組長座談會會議紀錄已公告。

【志工基金】115年1月31日結餘75萬2,324元，跳蚤市場1月收入3,977元。1月9日居家探慰維修志工王潮源膝蓋節開刀，支出慰問金1,000元、1月13日居家探慰展場志工鄭碧齡眼瞼開刀，支出慰問金1,000元、1月13日居家探慰觀服志工江秀滿值勤回家騎車跌倒、右手骨裂，支出慰問金1,000元。

參、上次建議事項執行情形說明

- 一、震撼柒體驗志工人力僅安排3人可能不足，本案已請展場服務窗口與組長彈性調整人力。
- 二、本館新版中文參觀指南斷貨太久，現在只能請民眾掃描 QR CODE，但連結打開是官網而非中文簡介，建議直接連結到中文簡介電子檔。此外，中文簡介內容不清楚，花太多版面介紹如何到館(交通方式建議

刪除)，建議內容以展示廳推薦、周邊餐廳介紹、特展介紹及體驗設施位置等展覽區域介紹為主，建議可以每半年改版一次，才能提供民眾有效的指引，本案已續請本組媒體宣傳同仁協助評估，未來更新時，參考以上建議。

肆、張簡組主任智挺指示(專員陳若含代理)

一、原定今年底開展之本館之吉卜力特展，目前已取消。

二、春節期間(2月14日至2月22日)延展開館至6點，請志工夥伴服務民眾時可以提醒民眾閉館時間為6點，使遊客有充分的時間參觀本館各展示廳，春節期間感謝大家的幫忙，祝大家新年快樂。

伍、討論事項

案由一：有關115年度志工成長訓練課程，擬納入「掌握科工」實作測驗作為本年度續任考核。

說明：

- 一、115年度館務相關的成長課程共計9場、幹部辦理的共計 8 場，全體 志工均應上課 2 次，以符合年度考核要求。
- 二、除了上課次數之外，配合本館科技化的趨勢，本年度更加強要求全體 志工均應會使用掌握科工。預計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。

決議：請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。

案由二：近日時有觀眾意見反應，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。

說明：服務品質的提升與維持，需要全體館員與志工共同努力，執勤時，請大家以 本館規範為原則，個人喜好、特質與態度，請儘量不要在執勤時顯現。

決議：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。

陸、臨時動議

一、月球漫步體驗設施，因穿戴及操作較為複雜，需耗費人工調整，且須時時注意民眾在體驗中是否有穿戴不適，須不斷調整以維持體驗能順暢進行，偶有碰到操作的志工無法立即緩解民眾不適，引發民眾表示體驗過程不舒服及對本館產生負面觀感。此外，該體驗設施服務人次墊底，較其他熱門設施而言，較不具營運效益，建議未來本項體驗設施能取消。

決議：將再與展示組討論本項體驗設施的營運是否暫停。(展示組)

二、宇宙之星裝置已建置二十餘年，已髒污生鏽，請考量安全性，下方是熱雪天堂，若安全發生疑慮，不慎掉落，遊客安全堪憂。

決議：為維護民眾安全，其安全性及設備整潔、觀感也是非常重要，我們將與秘書室再確認清潔及安全的維護方案。(秘書室)

三、志工成長訓練課程，志工報名踴躍，未來開課志工報名順位機制。

決議：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順位，已參加過其他課程之志工夥伴，列入為候補名單。

四、志工基金是否補助志工團體活動及其他志工相關權益，提請討論。

決議：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。

五、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，提請討論。

(一)是否同意以志工基金補助旅遊：同意票6票、不同意4票、廢票1票。

(二)是否同意補助本次火車旅遊活動：同意票0票、不同意票11票。

決議：經出席幹部投票表決，11票反對、0票同意補助，本次火車之旅因參加人數過少，志工基金不提供補助。

六、建議掌握科工增加 Line Pay 的結帳功能。

決議：未來如果經費有餘，本項結帳功能將列入擴充方案。

柒、散會 10時30分