

國立科學工藝博物館113年9月份志工幹部會議紀錄

時間：113年9月7日（週六）上午9時30分

地點：北館4樓 A402簡報室

輪值主席：張淑美

司儀：陳能玉

紀錄：洪榮德

出席幹部：曾溫珍英、辜白華、陳能玉、王慧卿、羅月秀、吳文卿（請假）、張淑美、黃慧連、陳能吉、林美蘭、蔡麗鳳（請假）、陳益明、陳姿廷（請假）、洪榮德

列席指導：張簡組主任智挺、陳達材、劉瑾藝

壹、主席報告

預祝大家中秋節快樂！

貳、各組工作報告

【訓練組】9月22日還有一場志工教育訓練，目前還有很多名額，請鼓勵各組志工踴躍參加。

【活動組】無。

【文書組】8月份志工幹部會議紀錄上網公告。

【總務組】科技之旅結餘1,540元，專款專用。

【志工基金】本年8月31日止結存722,454元，8月跳蚤市場收入3,792元，探慰2位志工，弔唁1位志工。

參、上次建議事項執行情形說明

一、有關反映 FUN 城市的收費小汽車全數故障無法修復，僅剩機車可用；戰鬥機亦頻繁故障常暫停服務，經查 FUN 城市小汽車現有4台可使用，2台維修中，為提供汽車故障時可備用已新增購2台；戰鬥機體驗目前2台調整後都可正常操作；維護同仁會配合設備狀況進行維修或汰舊換新，感謝志工建議。

肆、討論事項

案由一：有關本年度科技之旅，提請討論。（訓練組）

說明：訓練組提供「國立臺灣歷史博物館+大智山玄空法寺」、「嘉義檜意生活村+老塘湖藝術村」及「蘭潭月影潭心+西拉雅風景區」3個行程，請討論擇一，並選定辦理日期及報名期間。

決議：

一、選定德元埤荷蘭村、老塘湖藝術村及國立台灣歷史博物館等三個景點，午餐由便當改成每桌3,500元合菜，遊覽車齡以5年內為原則且每車配置1名領隊，委由旅行社重新規劃行程。日期訂為10月29日（週二）及11月2日（週六）共二梯次，每梯次以2部車為限（依報名繳費順序，額滿為止），費用志工920元，眷屬1,000元。

二、報名期間及幹部輪值如下：

日期	9/28 (六)	9/29 (日)	10/1 (二)	10/2 (三)	10/3 (四)	10/4 (五)	10/5 (六)	10/6 (日)
負責幹部	珍英 月秀	麗鳳 白華	美蘭 慧連	月秀 慧卿	能玉 益明	珍英 麗鳳	能吉 月秀	淑美

伍、臨時動議

一、建議所有需要收費的體驗設施都應該在現場明確標示體驗費用，以免衍生爭議。(公服組)

二、刻印體驗區其中一部機具刻印品質不佳，可能是機器本身的塑膠齒輪運作不穩定所致，建議將齒輪更換成鋁合金材質，以改善刻印品質。(展示組)

三、衛福部志願服務系統使用手機無法登入，是否一定要使用電腦才行？

公服組回應：衛福部志願服務系統開發廠商建議使用電腦操作，有鑑於部分志工手機無法登入且家中無電腦，志工行政室維持每半年公告志工服務時數提供參考。

四、週一值勤的讀者服務志工常有接收不到相關資訊的問題，志工榮譽卡的申請也不知道要交給誰辦理？

公服組回應：會請志工窗口確實將各項活動訊息轉達給所有志工，也請志工務必閱讀群組訊息。週一值勤的志工如欲申請榮譽卡可將資料

交予志工窗口再轉交志工業務承辦人辦理。

五、建議明定志工年度教育訓練必修及選修之課程時數，且外聘講師授課以理論為主，對現場實務不見得有幫助。可以將各類客訴個案列入必修課程進行研討，必能有效精進志工值勤態度與技巧。

公服組回應：志工教育訓練的強化為本館志工業務精進工作小組討論重點之一，所提建議將納入配套措施提供會議進行討論。

六、有志工登入衛福部志願服務系統後發現除了服務時數外其他包括志工榮譽卡等資料均為空白，以為館方未幫他提出申請。

公服組回應：本館近幾個月開始將志工服務時數等資料陸續上傳衛福部志願服務系統，志工榮譽卡部分則自本年8月開始線上申請，所以之前以紙本申請的榮譽卡資訊在系統上並未顯示。其他包括志工保險等部分因非迫切須上傳之資料所以也沒有顯示，並非代表本館未幫志工投保，請大家放心。

七、有關民眾投訴志工服務之案例分享，本年8月計有5件，除了2案為刻印體驗因人潮眾多影響服務品質外，其餘仍是服務態度問題。另有1案為志工服務態度熱心來函感謝。

陸、張簡組主任宣達事項

一、館長很關心志工的福利措施，包含志工餐會可行性研議及停車場人車分道優化工程說明等，如果志工有任何停車方面的問題歡迎隨時向志工窗口反映，本館會馬上處理。

二、體驗設施本年9月會局部異動，包括小火車更新，跳舞機及戰機撤掉，月球漫步移至6樓太空飛行探索館與4D 太空飛行共用售票機，其餘逐步規劃中。

柒、散會：11時35分