

# 國立科學工藝博物館志工管理實施要點（草案）

115年〇月〇日館服字第115636XXXX 號函發布

## 壹、總則

一、國立科學工藝博物館（以下簡稱本館）為推動志願服務制度，整合志工管理、組織運作、甄募訓練、值勤請假、考核獎勵及志工基金運用等事項，依志願服務法訂定本要點。

## 二、本館志工制度實施目的

- （一）強化本館人力支援，提升服務品質
- （二）善用社會人力資源，實現社會參與
- （三）提供民眾服務社會之機會，發揚優良社會風氣
- （四）促使民眾經由服務，增進了解及認同本館

## 三、志工制度實施原則

- （一）本要點所稱之志工，均為無給職自願服務，並經本館遴選錄取之人員。
- （二）志工服務之推動，應以促進公共服務、提升服務品質及發揮社會參與精神為原則。
- （三）志工業務主辦單位為公共服務組，協辦單位為各組室。

四、志工於服務期間，應遵守法令、本館相關規定及服務倫理；本館應保障志工於服務期間之合理權益。

## 貳、志工幹部及組長管理

五、本館志工組織設置幹部及組長，協助推動志工管理及本館業務。

## 六、志工幹部

### （一）遴選方式

- 1. 志工承辦人於每年十月彙整現任志工幹部名單，委請本館各組室相關人員組成之甄審小組就名單進行評鑑，並將評鑑結果陳核，以辦理續聘或不續聘，並決定是否新增志工幹部，新增之志工幹部需有一年以上本館志工年資。
- 2. 新增志工幹部人選每年十一月由各組室工作項目志工業務承辦人推薦之，並填列推薦表(附表1)，經該組室主管核定後，送交志工業務承辦組室彙整。
- 3. 志工總承辦人彙整各組室推薦名單，依行政程序簽奉館長核可後聘任之。
- 4. 十二月辦理志工幹部業務研習訓練，現任幹部及被推薦之新進幹部人選均須參加，訓練成績及表現優良者，由本館聘任為新年度志工幹部。
- 5. 幹部任期一年，聘期自每年一月一日起至十二月三十一日止。由本館頒發志工幹部聘書，評鑑成績優良者，得續聘之。

### （二）工作職掌

- 1. 規劃教育訓練及成長課程事宜。
- 2. 志工聯繫及關懷事宜。
- 3. 志工會議召集事宜。
- 4. 其他志工業務推展事宜。

## 七、志工組長

### （一）遴選方式

- 1.各工作項目依需求得設組長一名，各組室工作項目中志工人數較多時，為利志工業務之推展，各工作項目得增設組長若干名。
- 2.組長係由各組室工作項目志工業務承辦人於每年十一月推薦，並填列推薦表(附表2)，經組室主管核章後交志工業務承辦組室彙整，依行政程序簽奉館長核可後聘任之。
- 3.組長任期為一年，聘期自每年一月一日起至十二月三十一日止。
- 4.每年十月由用人組室進行評鑑，評鑑成績優良者，簽奉館長核可後得續聘之。

## (二)工作職掌

- 1.協助該組室業務承辦人處理志工之排班、聯繫、調度支援人力事宜。
- 2.協助小組教育訓練事宜。
- 3.辦理志工相關業務推廣事宜。

## 八、幹部與組長解職

有下列情形者，用人組室應提報具體事實，簽會公服組解除其職務：

- (一)行為不端、重大工作過失或其它影響本館聲譽之行為。
- (二)無法執行第六點第二項、第七點第二項訂定之工作職掌者。

## 九、志工隊定期召開下列會議並作成紀錄，會議建議事項經本館核定後實施。

- (一)志工表揚大會：志工幹部每年協助辦理志工表揚大會，表揚前一年度績優志工，並由本館相關人員列席指導。

### (二)幹部會議：

1. 志工幹部會議，每月定期召開一次，必要時得調整開會次數。
2. 幹部會議由全體志工幹部出席，志工承辦人列席指導，必要時得邀請本館相關人員列席，以進行相關協調聯繫事項。
3. 幹部會議由志工幹部各組召集人輪流擔任會議主席。於擔任輪值主席之當月，並為本館志工隊代表人。
4. 年度內聘任之幹部有義務出席幹部會議，出席次數列為年度評鑑項目之一。

## 參、志工基金

十、 志工基金來源為志工自由捐助及志工捐贈之環保回收品收入所得。

十一、 為推動基金運作，由志工幹部組成基金管理小組，經由志工幹部推選3-5人擔任，互推一人為召集人，一任2年，連選得連任。

十二、 基金之每月運用情形，需提志工幹部會議報告。

十三、 基金運用範圍及額度

### (一)志工本人之結婚禮金為 2,000 元。

- (二) 志工本人不幸身故，在職期間或離隊1年以下者，致贈慰問金3,000元，離隊時間超過1年至3年以下者，致贈1,500元花籃；以上皆需檢具計文。

### (三)志工本人之傷病慰問金為 1,000 元。

1. 本基金餘額達50萬元以上，住院或在家療養均可前往探慰；惟本基金餘額低於20萬元，則僅進行住院探慰，待餘額回升至50萬元以上，始再進行在家療養探慰。每人同一年度以2次為限。

2. 在家療養探慰條件：住院期間未通報本館，返家休養後可由志工基金或志工組長代表前往探慰，惟已恢復值勤者不在慰問範圍。

(四)慈善捐助（視基金之結存辦理）。

**(五)榮譽志工榮退禮金每人 600 元(視基金之結存辦理)。**

(六)其它活動。

以上各項範圍之額度，需經由志工幹部會議，三分之二志工幹部出席並經二分之一以上決議通過辦理。

## 肆、志工甄募、配置及訓練

### 十四、 志工徵募資格

- (一)具中華民國國籍，**年滿 18 歲至 66 歲**，具服務奉獻熱忱者。
- (二)符合本館服務需求，每週至少可連續服務 3 小時以上或可依本館需求彈性排班，全年達 110 小時者。
- (三)服務期間至少可達一年以上者。

### 十五、 徵募期間及方式

- (一) 每年一月盤點缺額人力，每年三月針對缺額項目進行招募。各組室得依需求不定期進行補充徵募。
- (二) 填寫志工報名表(附表 3)，採取親自報名、通訊、傳真或網路報名方式辦理。
- (三) 初選：由業務單位進行書面審查及面談，填寫面談表(附表 4)，符合需求則安排實習。
- (四) 複選：須完成基礎訓練及特殊訓練 4 次，並進行實習 8 次(至少兩個月)，並應於半年內完成實習，並填具訓練登錄表(附表 5)。**實習期間由業務單位窗口及組長共同指導培訓**，並評估是否通過複審考核，通過者發給志工證，正式成為本館志工。

### 十六、 志工服務項目配置

以本館各組室服務需求為依據，由公共服務組統籌全館志工員額掌控，並由各業務單位窗口分配志工服務時段及工作內容，公服組得依政策進行各組班別調整。

不定期辦理志工跨組排班事宜。

### 十七、 服務時段

固定排班：排定固定時間值勤者，歸為固定排班志工，基本服務時間為每週一次，每次至少三小時以上。

彈性排班：配合工作項目出勤者，歸為彈性排班志工。其服務時間須配合各工作項目之需求。

### 十八、 教育訓練

為提升志工服務品質，志工應配合參加本館所辦理之相關訓練，類別如下

#### (一)必修訓練

基礎訓練：依志願服務法規定完成全國共通之基礎訓練 6 小時。

特殊訓練：新進志工(含跨組)應接受特殊訓練 12 小時(4 次)。

成長課程：由本館志工幹部及志工承辦人共同規劃成長課程，**每位志工每年度均須參加至少 2 次。**

- (二) 選修訓練：不定期自行主辦各類專業之志工訓練，以增進志工專業素質。

以上訓練時數均由公共服務組統一上傳衛福部志願服務資訊系統。

## 伍、值勤、請假及服務管理

### 十九、 值勤守則

- (一) 志工應於規定時間親自簽到退，嚴禁代簽到退，志工證及背心僅限本人使用。
- (二) 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組組長或志工業務承辦人報備後方可提早簽退。
- (三) 志工應遵守本館各項規定，並接受本館人員指導值勤。
- (四) 志工值勤時應配戴志工證、著志工背心，保持服裝儀容整潔。
- (五) 志工應充份了解本身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。
- (六) 志工不得以本館名義對外協商、營利或從事有害本館聲譽之行為，違反者除需負必要之法律責任外，本館得逕予除名，並永不再進用
- (七) 志工值勤應由刷卡門進出，志工之訪客應辦妥訪客登記，不得擅自攜帶人員由刷卡門或其他出入口處進館，志工值勤不得有人員陪同。
- (八) 志工應熱忱服務並展現本館使命：啟發探索、創新思維、立足科技、追求永續。

### 二十、 請假規定

- (一) **請假均應事前告知**，並請窗口協助安排代班志工，並完成書面請假登記(附表 6)。
- (二) 志工因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。
- (三) 志工未完成書面請假且未於事後一週內告知者，以缺勤論。

### 二十一、 暫停及離隊

- (一) 志工因故需連續請假一個月以上至一年者，應事先向各組室志工業務承辦人，申請辦理暫停職務(附件 7)，暫停原因消失後，應向窗口提出恢復排班始得前來執勤服務。志工暫停或連續請假超過一年以上者，應向各工作項目志工業務承辦人辦理離隊，繳回志工證及志工服。
- (二) 平日志工總出勤時數未達 110 小時，即通知辦理離隊；假日分為單週及雙週兩班，單雙週出勤時數未達 55 小時，即通知辦理離隊。**惟因配合政策調整而暫停職務或因公受傷者，不在此限。**

### 二十二、 排班規定

- (一) 由各業務單位窗口及組長共同安排志工排班，每月 25 日前提出次月班表。每月 20 日前志工得調整次月排班。
- (二) 志工應取得跨組工作項目 12 小時特殊訓練後方可跨組排班。

### 二十三、 支援及特殊排班規定

- (一) 跨組支援：應取得支援之工作項目 12 小時特殊訓練後方可跨組支援及排班。
- (一) 春節排班：
  1. 春節排班視年度預算需求得提供獎勵，每年由公服組統一簽核以憑發放。

2. 以正班者優先排班，得排候補 2 名；春節正班若不足額，可開放他班登記。
  3. 登記之名單由業務單位窗口及組長共同審核，超額仍可值勤但不提供獎勵。
- (二) 臨時支援班：因應館內活動臨時支援需求，2 週前以線上公告方式轉知志工，並於志工布告欄張貼相關訊息公告。
- (三) 志工可於規定之服務時段彈性十分鐘出勤，非服務時段之出勤由電腦自動剔除。惟因業務需要經同意者，不在此限。

## 陸、考核及獎勵

### 二十四、考核內容及方式

- (一) 考核內容包含值勤表現、服務時數、出勤率、教育訓練，且應遵守各組服務時段及值勤須知(附表 8)。
- (二) 每月進行值勤表現及時數考核，每半年進行全年時數考核及教育訓練考核。
- (三) 健康評估：由志工窗口依需求不定期進行個別志工的健康評估，針對健康狀況欠佳的志工，由志工窗口簽請業務單位主管、公服組志工業務總承辦以及公服組主任共同評估其健康狀況並與該志工進行面談、做成紀錄，經評估已不適合值勤之志工，應進行輔導並簽核辦理離隊。

### 二十五、獎勵

#### (一)年資及時數獎勵

- 1.連續服務滿 35 年以上且滿 5250 小時以上者，頒給恆星獎及獎章。
- 2.連續服務滿 30 年以上且滿 4500 小時以上者，頒給小恆星獎及獎章。
- 3.連續服務滿 25 年以上且滿 3750 小時以上者，頒給行星獎及獎章。
- 4.連續服務滿 20 年以上且滿 3000 小時以上者，頒給小行星獎及獎章。
- 5.連續服務滿 15 年以上且滿 2250 小時以上者，頒給衛星獎及獎章。
- 6.連續服務滿 10 年且滿 1500 小時以上者，頒給特級榮譽獎及榮譽入館證。
- 7.連續服務滿 5 年且滿 750 小時以上者，頒給一級榮譽獎及金質獎章。
- 8.連續服務滿 3 年且滿 450 小時以上者，頒給二級榮譽獎及銀質獎章。

#### (二)全勤及支援獎勵

- 1.固定排班志工，全年請假 4 次以下，彈性排班志工每季值勤 12 次以上，且均不得遲到早退，頒給行健獎。
- 2.固定排班志工全年出勤率達三分之二以上，並額外支援時數超過 78 小時者；彈性排班志工除每季基本值勤 8 次，並額外支援時數超過 78 小時者，頒給支援獎。

#### (三)其他獎勵

服務期間負責認真，具特殊貢獻者，頒給日新獎，由各組室填寫推薦表(附表 9)，由公共服務組彙整邀集各組室承辦人共同審查，並陳報館長核定。

- (四) 志工表現優異具上列事實之一者，本館評選事蹟最優者，依「教育部表

揚教育服務績優志工及團體獎勵辦法」及相關辦法推薦，報請教育部及其他相關單位公開表揚

#### (五)票券獎勵

- 1.每季核發1次，由各業務單位窗口轉發。
- 2.全勤獎勵：全勤者每月致贈展示廳貴賓券2張，單雙週者分別計算。
- 3.支援及國定假日獎勵：支援1次致贈本館電影貴賓券1張。

#### (六)志工福利

- 1.提供部分停車位供志工值勤時停放。
- 2.志工本人得憑志工證參觀常設展示廳。
- 3.本館志工得登記參加大銀幕電影院新片試映活動。
- 4.志工比照本館員工享有消費折扣優待。
- 5.本館舉辦之活動視情況保留部份名額供志工參加。
- 6.本館依志願服務法規定為志工辦理意外事故保險。

### 柒、離隊及榮譽志工

#### 二十六、解職離隊

(一)經簽核辦理解職離隊：志工經顧客或館內同仁反映以下情事，並經本館查明無誤者，並給予當事人陳述意見之機會，續由各組室應依行政程序簽核後辦理解職離隊：

- 1.違反第十九點第一項至八項值勤守則，屢勸不聽者。
- 2.其他行為不端、重大工作過失或其它影響本館聲譽之行為，或督勤主管及同仁巡視發現執勤狀況不佳，或顧客反應服務情形欠佳，經查證屬實者。
- 3.其他經公服組志工承辦人及幹部會議共同評估確認不適任者（含健康評估）。

(二)不須簽核逕辦離隊：

1. 違反第二十點缺勤規定，未完成書面請假且連續一個月無故缺勤未辦理暫停職務，經本館三次聯繫未回應者。
2. 依據第二十一點辦理暫停或連續請假達一年以上，無法繼續值勤者。
3. 未完成必修成長課程2次者。

#### (三)屆齡自動解職離隊

- 1.滿80歲志工自動離隊，本館於每年10月辦理屆齡離隊通知。
- 2.滿80歲而年資達15年以上且服務表現優良者，得轉任榮譽志工。

二十七、榮譽志工：滿80歲年資達15年以上且經評估表現優良轉任本館榮譽志工作者，享有以下權益。

- (一)致贈榮譽志工證書，得保留志工背心及識別證留念，並憑證享有志工原有優惠。
- (二)每年致贈本館展示廳貴賓券及多功能大銀幕電影院貴賓券各2張，供榮譽志工邀請親友到館參觀。
- (三)保留本館提供志工免費參觀收費特展1次之權益。

二十八、本要點經館務會報通過，簽奉館長核定後生效，修正時亦同。

附表1

國立科學工藝博物館 年度志工幹部推薦表

|           |  |
|-----------|--|
| 推 薦 組 室   |  |
| 志 工 姓 名   |  |
| 志 工 證 號 碼 |  |
| 服務事蹟      |  |

註：

- 一、擔任志工幹部資格為志工全年服務期間負責認真、具服務熱誠者。
- 二、本推薦表經主管核章後，送回公服組彙辦。

志工業務承辦人：

組 室 主 管：

附表 2

國立科學工藝博物館 年度志工組長推薦表

(週\_\_\_\_\_；☐上 ☐下)

|                 |  |
|-----------------|--|
| 推薦組室/<br>志工工作項目 |  |
| 志 工 姓 名         |  |
| 志 工 證 號 碼       |  |
| 服務事蹟            |  |

註：

- 一、任組長資格為需在本館連續服務一年以上之經驗，且服務成績優良。
- 二、本推薦表經主管核章後，送回公服組彙辦。

志工業務承辦人：

組 室 主 管：

## 國立科學工藝博物館志工報名表

## 個人資料蒐集、處理及利用告知事項

本館依據「個人資料保護法」(以下簡稱個資法)第8條規定,在蒐集您的個人資料時,告知下列事項。

- 蒐集機關：國立科學工藝博物館。
- 蒐集個人資料之目的：為辦理志工招募、訓練、保險、誤餐費、製發志願服務紀錄冊、申請獎勵及榮譽卡等志工相關活動之特定目的,蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 個人資料之類別：為辦理志工招募、訓練及志工相關活動等,蒐集您的個人資料包含姓名、出生年月日、身分證字號、電話、地址、e-Mail、性別、緊急連絡人、緊急連絡人電話...等。
- 個人資料使用範圍及方式：您的個人資料僅用於志工招募、訓練及志工相關活動等識別個人身分、連絡及寄送等用途;另您所提供的電子郵件,將作為本館訊息溝通及活動宣傳推廣使用。
- 個人資料蒐集、處理及利用之期間、地區及對象：
  - (一)期間：於蒐集目的之存續期間或因執行業務所必須的保存期間內合理利用您的個人資料。
  - (二)地區：使用者之個人資料將用於台灣地區。
  - (三)利用對象及方式：使用者之個人資料蒐集用於本館志工活動管理之檢索查詢等功能。
- 依個人資料保護法規定,您得於資料保存期間內行使查詢或請求閱覽、請求製給複製本、請求補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除等權利,惟因本館執行業務所必須者,本館得不依請求為之,請電洽或以電子郵件發送需求至本館志工室。

☐我已閱讀、瞭解並同意接受本說明之所有內容及其後修改、變更規定。

☐我了解宏南宿舍志工、園藝志工不支領誤餐費。

填表日期： 年 月 日

編號：

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |        |       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-------|--|
| 姓名                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 性別  | 年 月 日生 | 身分證號  |  |
| 電話(公)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (宅) |        | email |  |
| 手機                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |        |       |  |
| 通訊地址                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |        |       |  |
| 學歷 <input type="checkbox"/> 國小 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 科系： (請註明)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |        |       |  |
| 職業 <input type="checkbox"/> 教 <input type="checkbox"/> 公 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 軍 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 家庭主婦 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 其他： (請註明)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |        |       |  |
| 您如何獲知本館徵募志工的消息：“海報”“報紙”“廣播”“朋友告知”“本館網頁”<br>“本館志工告知”“本館電子報通知”“其他： (請註明)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |        |       |  |
| 是否有擔任其他機構志工經驗：“無”“有 (請註明機構名稱、起迄時間及工作內容)：                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |        |       |  |
| 願意來館服務項目：請依志願高低,以1,2順位註明二項<br>蒐藏研究組： <input type="checkbox"/> 典藏管理志工 <input type="checkbox"/> 宏南宿舍志工<br>展示組： <input type="checkbox"/> 展品及文物維修志工<br>科技教育組： <input type="checkbox"/> 教育活動志工 <input type="checkbox"/> 讀者服務志工 <input type="checkbox"/> 創客工場志工<br>公共服務組： <input type="checkbox"/> 觀眾服務志工 <input type="checkbox"/> 護理志工 <input type="checkbox"/> 展場服務志工<br><input type="checkbox"/> 導覽解說志工 <input type="checkbox"/> 行政志工 <input type="checkbox"/> 劇場服務志工 <input type="checkbox"/> 服務台志工 <input type="checkbox"/> 節能屋志工<br>秘書室： <input type="checkbox"/> 園藝志工 |     |        |       |  |

可以到館服務時間：請勾選（可複選，一個上午或下午服務時間約3.5小時）

上午：☐週一☐週二☐週三☐週四☐週五☐週六☐單週☐雙週 週日☐單週☐雙週

下午：☐週一☐週二☐週三☐週四☐週五☐週六☐單週☐雙週 週日☐單週☐雙週

個人自傳：（格式不拘，以文字說明**專長**、興趣、自我期許）

科工館使命：啟發探索、立足科技、創新思維、追求永續

館務發展目標：

- 一、充實民眾科技知識，啟發國民研究科技興趣，提升國民科技素養。
- 二、推動社會教育及科普教育，建構優質終身學習場域，促進公眾全齡化、多元化學習。
- 三、透過蒐藏、研究、展示、教育、文創拓展與國內外博物館之交流、合作，提升博物館專業影響力。
- 四、發展並運用參與、合作、近用、平權策略，彰顯博物館的多樣性、永續性、易近性及包容性。
- 五、營造友善、安全、舒適、智慧化之環境 提供美好、獨特、愉悅、創新的服務，成為世界一流的應用科技博物館。

感謝您的熱心參與報名，本報名表請傳真07-3878748，E-mail、委託、親送或郵寄本館志工室，本館地址：807高雄市三民區九如一路720號，

聯絡資訊：

志工室07-3800089轉8679 志工承辦人07-3800089轉8453

E-mail 信箱：[volun@mail.nstm.gov.tw](mailto:volun@mail.nstm.gov.tw)

附表 4

## 國立科學工藝博物館志工面談記錄表

姓 名：\_\_\_\_\_ 性 別：\_\_\_\_\_ 編號：\_\_\_\_\_

年 齡：\_\_\_\_\_ 服務時段：星期\_\_\_\_\_ ☐上午 ☐下午

應徵項目：

蒐藏研究組：☐典藏管理志工 ☐宏南宿舍志工

展 示 組：☐展示維修志工

科技教育組：☐教育活動志工 ☐創客志工

公共服務組：☐觀眾服務志工 ☐護理志工 ☐展場服務志工

☐導覽解說志工 ☐行政志工 ☐劇場服務志工 ☐服務台志工

☐節能屋志工

秘 書 室：☐園藝志工

| 一<br>般<br>面<br>談 | <p>〔服務經驗、動機、對科工館認識、個性印象〕</p> <p>動 機：<input type="checkbox"/>回饋社會、服務他人 <input type="checkbox"/>交新朋友 <input type="checkbox"/>取收科學新知<br/> <input type="checkbox"/>空閒時間太多 <input type="checkbox"/>為未來找工作 <input type="checkbox"/>磨練自己 <input type="checkbox"/>精神生活樂趣 <input type="checkbox"/>入<br/> 學推甄 <input type="checkbox"/>其他_____ (請註明)</p> <p>對科工館認識：<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>尚可 <input type="checkbox"/>很熟悉<br/> 是否曾入館參觀：<input type="checkbox"/>無 <input type="checkbox"/>一次 <input type="checkbox"/>兩次以上<br/> 個性印象：_____<br/> 專長：_____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |                          |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|----|----|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 專<br>業<br>面<br>談 | <p>面談評語：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>觀察項目</th> <th>優</th> <th>尚可</th> <th>不佳</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>儀容</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>談吐</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>臺風</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>健康</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>反應</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>主動性</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>組織</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>工作經驗</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> | 觀察項目                     | 優                        | 尚可 | 不佳 | 儀容 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 談吐 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 臺風 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 健康 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 反應 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 主動性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 組織 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 工作經驗 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 觀察項目             | 優                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 尚可                       | 不佳                       |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 儀容               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 談吐               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 臺風               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 健康               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 反應               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 主動性              | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 組織               | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 工作經驗             | <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |
| 結<br>論           | <p><input type="checkbox"/>適 用 <input type="checkbox"/>不 適 用 工作項目承辦人：_____ 日 期：_____</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                          |    |    |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |     |                          |                          |                          |    |                          |                          |                          |      |                          |                          |                          |

附表 5

國立科學工藝博物館志工實習及特殊訓練登錄表

組別/項目：

姓名：

實習期滿正式志工編號：

| 次數   | 專業訓練及實習日期                                                          | 到館時間 | 離館時間                                                                | 簽名處 | 實習目標                | 備註                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------|-----|---------------------|-----------------------------------------------|
| 1    |                                                                    |      |                                                                     |     | 了解科工館使命、認同本館服務品質目標。 | 1.到館時間每次至少 3 小時或與正班相同。                        |
| 2    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 3    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 4    |                                                                    |      |                                                                     |     | 學習並熟悉工作內容及值勤技巧。     | 2.若 1 天訓練及實習 7 小時，請分開登記為 2 次。                 |
| 5    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 6    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 7    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 8    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 9    |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 10   |                                                                    |      |                                                                     |     | 獨立作業                | 3. 本館離隊志工需接受特殊訓練 4 次，並經窗口及志工承辦人審核，始可歸隊成為正式志工。 |
| 11   |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 12   |                                                                    |      |                                                                     |     |                     |                                               |
| 綜合考評 | 組長：<br><input type="checkbox"/> 通過<br><input type="checkbox"/> 未通過 |      | 承辦人：<br><input type="checkbox"/> 通過<br><input type="checkbox"/> 未通過 |     | 組室主管：               |                                               |

經查以上志工資料無誤，惠請【志工行政室】統一登錄。

| 實習期滿應檢附文件 |                                                                                                                                                                                               | 是 | 否 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 1         | 志願服務紀錄冊封面及基礎教育訓練內頁影本，或志工基礎教育訓練時數證明【上課方式--台北 e 大網站 <a href="http://elearning.taipei.gov.tw/">http://elearning.taipei.gov.tw/</a> ，登入成為會員後，點選「選課中心」，鍵入「志工基礎教育訓練」即可免費開始學習，學習期滿後將學習時數認證資料印出憑證即可】。 |   |   |
| 2         | 志工基本資料檔案表                                                                                                                                                                                     |   |   |
| 3         | 新進志工基礎服務測驗(至少 90 分)                                                                                                                                                                           |   |   |
| 4         | 郵局儲金簿影本(誤餐費入帳)及證件照 3 張                                                                                                                                                                        |   |   |
| 5         | 聲明書(領取正式志工證及志工服用)                                                                                                                                                                             |   |   |
| 6         | 志工報名表                                                                                                                                                                                         |   |   |
| 7         | 志工面談紀錄表                                                                                                                                                                                       |   |   |
| 8         | 繳回志工實習證(在獲得正式志工證後，以舊證換新證)                                                                                                                                                                     |   |   |

附表 6

## 國立科學工藝博物館 志工請假單

|        |                                                |    |     |    |      |    |     |    |     |    |     |    |  |
|--------|------------------------------------------------|----|-----|----|------|----|-----|----|-----|----|-----|----|--|
| 服務組室   |                                                |    |     |    | 工作項目 |    |     |    |     |    |     |    |  |
| 志工編號   |                                                |    |     |    | 姓 名  |    |     |    |     |    |     |    |  |
| 原排定值勤日 | 星期二                                            |    | 星期三 |    | 星期四  |    | 星期五 |    | 星期六 |    | 星期日 |    |  |
| 請勾選    | 上午                                             | 下午 | 上午  | 下午 | 上午   | 下午 | 上午  | 下午 | 上午  | 下午 | 上午  | 下午 |  |
| 請假期間   | 自      年      月      日起至      年      月      日止 |    |     |    |      |    |     |    |     |    |     |    |  |
| 備註     | (如須連續請假 1 個月以上，建議辦理暫停職務)                       |    |     |    |      |    |     |    |     |    |     |    |  |

請假人簽章

組室志工承辦人

志工室

填表日期：

核准日期：

登錄日期：

附表 7

## 志工離隊 離隊/暫停職務 申請表

填表日期：      年      月      日

|                              |                         |  |                              |                          |                          |                          |  |
|------------------------------|-------------------------|--|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 服務組別：                        |                         |  |                              | 志工姓名：                    |                          |                          |  |
| 聯絡電話：                        |                         |  |                              | 志工編號：                    |                          |                          |  |
| 日期                           | 自      年      月      日起 |  | 志工服                          |                          | 志工證                      |                          |  |
|                              | 至      年      月      日止 |  | 已收回                          | 未收回                      | 已收回                      | 未收回                      |  |
|                              |                         |  | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 離 隊 <input type="checkbox"/> |                         |  | 暫 停 <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |  |
| 工作項目承辦人：                     |                         |  |                              | 年      月      日          |                          |                          |  |
| 備註：                          |                         |  |                              |                          |                          |                          |  |



附表 8

各組值勤須知

|   | 組別      | 上午班                                   | 值勤地點                 | 每班人數  | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------|---------------------------------------|----------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 典藏管理    | 09:00-12:30<br>13:00-16:30<br>每班 3 小時 | 典藏庫房                 | 2-4 人 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助本館科技文物典藏管理作業</li> <li>2. 協助典藏管理系統文書繕打作業</li> <li>3. 協助文物整飭及盤點作業</li> <li>4. 協助本館藏品簡易維護作業</li> </ol>                                                                                                            |
| 2 | 展品及文物維修 | 09:00-12:00<br>13:30-16:30            | 本館各展示廳、特展區及展示組維修工廠   | 1-2 人 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助本館展示廳各展示單元、體驗設施之展品、設備巡檢及維護。</li> <li>2. 協助本館自策特展佈展及展示單元巡檢及維護。</li> <li>3. 協助展示單元開發與製作。</li> <li>4. 協助展示組備品庫房整理與清點。</li> <li>5. 其他維修服務事項。</li> </ol>                                                            |
| 3 | 教育活動    | 09:00-12:00<br>13:30-16:30            | 本館大廳、展示廳、科學教室或其他指定地點 | 4-8 人 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 團體接待活動帶領。</li> <li>2. 冬夏令營、週末課程、校外教學及其他科教活動機動支援，包含活動教材準備、課程中協助講師及學員及其他承辦人員現場指派事項等。</li> <li>3. 現場活動支援，包含協助民眾活動報名、動手做、動線引導及秩序維護等。</li> <li>4. 活動材料準備、教學活動開發及試驗、教具製作、情境佈置等。</li> <li>5. 其他承辦人員委託之機動性事務。</li> </ol> |

|   | 組別   | 上午班                        | 值勤地點           | 每班人數    | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------|----------------------------|----------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 行政   | 08:30-12:45<br>12:45-17:00 | 志工行政室          | 1-2 人   | 1. 辦理各組志工簽到與簽退作業及志工行政諮詢。<br>2. 協助公告事項宣導與提醒志工遵循相關規定。<br>3. 協辦志工服務時數統計、登錄與資料維護。<br>4. 辦理教育訓練報名及訓練時數登錄作業。<br>5. 協助各類志工獎勵之統計與發放作業。<br>6. 建立與維護志工報名表及相關資料檔案。<br>7. 辦理志工通知資料之張貼與更新。<br>8. 提供志工使用儲物櫃之寄物登記與管理服務。<br>9. 協助管理志工成長教室登記。<br>10. 維護志工室整潔與環境秩序。 |
| 5 | 展場服務 | 09:00-12:30<br>13:00-16:30 | 各體驗設施<br>及指定展廳 | 25-28 人 | 1. 體驗設施開關機，檢查體驗設施及展廳展示單元操作是否正常。<br>2. 勸導觀眾勿不當操作與破壞，遇機器故障或展品受損時立即聯絡維修人員處理。<br>3. 依各體驗設施操作方式使用並指導觀眾購票及體驗；並協助售票機操作事宜。<br>4. 展廳特色及重點展品的簡要介紹。<br>5. 其他展場服務事項。                                                                                          |
| 6 | 節能屋  | 09:00-12:30<br>13:00-16:30 | 樂活節能屋          | 1-2 人   | 1. 進行節能屋機動導覽服務。<br>2. 展示設施值勤時之開啟與退勤時之關機。<br>3. 檢查展廳展示單元操作是否正常。<br>4. 勸導觀眾勿不當操作與破壞，遇機器故障或展品受損時立即聯絡維修人員處理。<br>5. 導覽完畢之後請填寫「每日人數統計表」，記錄服務的團體名稱與人數。                                                                                                   |

|   | 組別   | 上午班                        | 值勤地點           | 每班人數   | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------|----------------------------|----------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      |                            |                |        | 6. 值勤完畢請將鑰匙交由南館保全人員。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7 | 中華電信 | 09:00-12:30<br>13:00-16:30 | 電信@台灣<br>常設展示廳 | 1-2 人  | 1. 檢查展廳展示單元操作是否正常。<br>2. 勸導觀眾勿不當操作與破壞，遇機器故障或展品受損時立即聯絡維修人員處理。<br>3. 展品解說服務。<br>4. 協助中華電信專案導覽工作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8 | 劇場服務 | 09:30-12:30<br>12:30-16:00 | 大銀幕電影院         | 8-10 人 | 大銀幕電影院之值勤位置可分為八個站，各站之共同職責：<br>1. 入口處驗票及引導觀眾儘速入場。<br>2. 勸導觀眾行走斜坡道時勿大聲喧嘩、奔跑及嬉戲。<br>3. 宣導觀眾於入場前先上廁所，以減少放映時進出劇場次數，並提醒上廁所之觀眾於放映前儘速入場。<br>4. 劇場內外志工相互呼應，適時疏導人潮。<br>5. 宣導觀眾行走外環道外側。(行走內側恐會撞及頭部)。<br>6. 宣導觀眾「座位與座位間不要留有空位」。<br>7. 宣導觀眾於觀賞影片時，切勿站立或走動。<br>8. 勸阻觀眾於放映中攝、錄影之行為。<br>9. 熟知緊急逃生路線，時時保持警覺，遇緊急狀況時迅速疏散觀眾。<br>10. 隨身攜帶手電筒，並檢查手電筒功能是否正常。<br>11. 其他劇場服務事項。<br>各站之職責：<br>1. B1F 劇場入口處：指引觀眾入場，並防止一般觀眾搭乘身心障礙電梯入場。<br>2. B3F 斜坡道下方：於放映立體影片之場次發放立體眼鏡，確定斜坡道淨空後，通知關閉劇場 B3 右側門，並指引觀眾入場。 |

|    | 組別   | 上午班                        | 值勤地點  | 每班人數  | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------|----------------------------|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      |                            |       |       | 3. 劇場 B3F 右側門：放映前關閉 B3F 右側門。散場時，防止觀眾由 B3F 右側門出場，並指引觀眾從 B2F 右側門出場。<br>4. 劇場 B3F 左側門：放映前關閉 B3F 左側門。散場時，防止觀眾由 B3F 左側門出場，並指引觀眾從 B2F 左側門出場。<br>5. 劇場 B2F 右側門：放映前關閉 B2F 右側門。散場時，開啟 B2F 右側門，並引導觀眾依序出場並前往農業廳參觀。<br>6. 劇場 B2F 左側門：放映前關閉 B2F 左側門。散場時，開啟 B2F 左側門，並引導觀眾依序出場並前往農業廳參觀。<br>7. 立體眼鏡回收處：指示觀眾立體眼鏡放入回收桶內。防止一般觀眾搭乘身心障礙電梯及使用身心障礙專用廁所。協助身心障礙人士搭乘電梯。<br>8. 出口處：於散場前先行開啟出口玻璃門，等待觀眾散場。檢視觀眾是否完全離場後關閉出口玻璃門。遇緊急狀況時，迅速引導觀眾疏散至票亭前廣場。 |
| 9  | 觀眾服務 | 08:40-12:40<br>12:30-16:30 | 大廳及閘口 | 2-3 人 | 1. 引導觀眾使用門票或會員卡入館，如果使用招待券需確認使用期限。<br>2. 團體參觀請其領隊協助確認團員，統計成人、學生及免費之人數，並填寫團體購票人數確認單，請領隊至一樓大廳服務台繳費。<br>3. 免費參觀民眾均需持證入場，並將人數登記於統計表上。                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10 | 服務台  | 08:40-12:40<br>12:30-16:30 | 服務台   | 1-2 人 | <b>【總機接聽】</b><br>1. 協助總機接聽工作。<br>2. 聲音要清晰溫和，語調誠懇委婉，避免含糊不清、匆忙不耐煩，即使對方不耐煩或生氣，仍應保持良好之服務態度。<br>3. 聆聽對方說話，不可保持沈默，針對談話內容做適度回應，例如：「嗯」、                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|    | 組別 | 上午班                        | 值勤地點        | 每班人數  | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|----|----------------------------|-------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |                            |             |       | <p>「是的」、「好的」、「我了解」。</p> <p>4.讓對方等待，應說明原因，並多說「好的」、「請說」、「對不起，讓您久等了」，轉接電話時須說「幫您轉接 000，請稍候」</p> <p>5.對方提出問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請業務承辦人員或上級業務主管人員接聽，不可逕行答復「不知道」即掛斷電話。</p> <p>6.接到抱怨電話，應以同理心，耐心溫和的讓對方說明原委，並將問題告知服務台總協。</p> <p>7.電話接聽完畢應注意結尾語，多說「謝謝您的來電」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」，並讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。</p> <p>【服務台】</p> <p>1.提供現場諮詢服務。</p> <p>2.協助廣播服務。</p> <p>3.協助遺失物處理。</p> |
| 11 | 護理 | 08:40-12:40<br>12:30-16:30 | 醫護室<br>哺集乳室 | 1-2 人 | <p>醫護室</p> <p>1.瞭解本室各項外用藥品及護理用品之擺設，並熟知及正確執行各項護理技術。</p> <p>2.本室因不具有醫師或藥師資格人員，所以不執行口服給藥。</p> <p>3.瞭解本館各項公共設施所在位置，以防有民眾發生意外時能在最短的時間內抵達現場給予救護。</p> <p>4.給予處置後需做詳細記錄，如遇送醫民眾，需協助留下民眾資料並連繫承辦人處理。</p> <p>哺(集)乳室</p>                                                                                                                                                             |

|    | 組別   | 上午班                        | 值勤地點          | 每班人數  | 值勤內容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|------|----------------------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      |                            |               |       | 1. 哺(集)乳室提供需要哺餵母乳或換尿片之民眾使用，可適時提供衛教並注意維持其隱私和安全。<br>2. 哺(集)乳室備有尿布、濕巾及集乳袋，提供給需要的民眾使用。                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12 | 導覽解說 | 08:50-12:20<br>13:20-16:50 | 各展廳或<br>導覽準備室 | 1-3 人 | 1. 預先準備導覽器材，檢查是否電力充足。器材故障時，請即時通知當日協調人處理。<br>2. 導覽完，請依值勤時段填寫「導覽解說志工值勤記錄表」：包括值勤簽到確認，記錄個人解說服務項目（團體或行動）、人數及解說者姓名。<br>3. 值勤完畢前，當日值日生主動清點器材及所有資料，若有遺失，請於「導覽解說志工值勤記錄表」上記錄或即時通知當日協調人志工承辦人。<br>4. 團體導覽：團體預約完成後，團體名稱及導覽解說志工由排班人員排定後利用 e-mail 通知，確切勤務內容紀錄在當日班表上。<br>5. 環境導覽：針對不需要展示廳導覽的臨時團體實施環境及其他設施介紹，以方便參觀博物館。<br>6. 行動導覽：針對服務展示廳自行參觀的民眾，以走動各展廳的方式，並機動地為現場參觀民眾提供簡易導覽解說服務。 |
| 13 | 創客   | 08:30-12:30<br>12:30-16:30 | 趣自造教室<br>科學教室 | 1-2 人 | 1. 值勤服務時段的場地設備準備及課後清理。<br>2. 協助進行活動教學及工具操作。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14 | 園藝   | 08:00-10:00                | 戶外園區          | 1-2 人 | 1. 協助本館育苗區植栽澆灌、施肥、除草等日常維護。<br>2. 協助培育之喬、灌木換盆、移植等作業。<br>3. 園藝資材整理歸位。                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | 宏南宿舍 | 09:30-12:30<br>13:00-17:00 | 宏南宿舍          | 1-2 人 | 1. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館場館導覽解說。<br>2. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館現場科教活動及場地復原。                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 組別 | 上午班 | 值勤地點 | 每班人數 | 值勤內容                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|------|------|-----------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |     |      |      | 3. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館值勤、指引民眾進出場、諮詢等處等現場服務。 |
| 共通性事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |     |      |      |                                         |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 值勤時間勿長時間喧嘩聊天或長時間使用手機，應視現場情形積極主動回覆民眾需求，以現場服務為優先，保持耐心及愛心，值勤態度並列入每月考核項目。</li> <li>2. 志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。</li> <li>3. 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工窗口報備後，提早簽退。</li> <li>4. 志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。</li> <li>5. 值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。</li> <li>6. 志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。</li> </ol> |    |     |      |      |                                         |

# 國立科學工藝博物館 000 年度志工表揚

## 「日新獎」推薦志工名單

|               |  |
|---------------|--|
| 組室            |  |
| 工作項目          |  |
| 志 工 姓 名       |  |
| 志 工 證 號 碼     |  |
| 特殊表現及<br>服務事蹟 |  |

註：

- 一、「日新獎」得獎資格為志工於全年服務期間負責認真，具特殊貢獻者。
- 二、請各組室依頒發「日新獎」精神，推薦本年服務期間確具特殊表現志工，並請避免浮濫。
- 三、本推薦表請於0年0月0日(0)下班前擲回公服組彙辦。

推 薦 組 室：

志工業務承辦人：

組 室 主 管：